

ABSTRAK

Nur Laili Rahmah. 2018. Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan dan Bagi hasil Terhadap Keputusan Nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin Dalam Menggunakan Akad Mudarabah. Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: (I) H. Badrian, S.Ag., M.Ag (II) Sulaiman Kurdi, M.Si.

Kata Kunci: Promosi, Kualitas Pelayanan, Bagi Hasil, Keputusan Nasabah.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya nasabah yang kurang mengetahui jenis produk dan layanan perbankan baru yang tersedia di BNI Syariah Cabang Banjarmasin. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan kurang menginformasikan jenis layanan baru kepada seluruh nasabah serta kurangnya promosi kepada masyarakat tentang jenis layanan jasa perbankan di BNI Syariah Cabang Banjarmasin.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara simultan dan pengaruh secara parsial dari bagi hasil, promosi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam menggunakan akad Mudarabah.

Jenis penelitian ini adalah eksplanatori dan pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan metode kuesioner dan dokumentasi. Data dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif kuantitatif melalui analisis regresi berganda dengan bantuan aplikasi *Software SPSS* versi 22.

Penelitian ini menghasilkan temuan-temuan: *Pertama:* Secara simultan Promosi, Kualitas Pelayanan dan Bagi hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam menggunakan akad Mudarabah sebesar 66,7%. *Kedua:* Secara parsial promosi, kualitas pelayanan dan bagi hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam menggunakan akad Mudarabah. Variabel promosi memberikan pengaruh sebesar 18,4% terhadap keputusan nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam menggunakan akad Mudarabah. Variabel kualitas pelayanan memberikan pengaruh sebesar 36% terhadap keputusan nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam menggunakan akad Mudarabah. Variabel bagi hasil memberikan pengaruh sebesar 29,8% terhadap keputusan nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam menggunakan akad Mudarabah.